

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДЕНО**  
Руководитель ОПОП  
д-р психол. наук, профессор  
Ю.П. Платонов  
«29» мая 2020 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: канд. экон. наук, доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Согласовано: зав. кафедрой, доктор психол. наук, профессор Платонов Юрий Петрович

**Санкт-Петербург**

**2020**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

#### **МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов системного подхода к работе с конфликтами, осознанного применения методов урегулирования и разрешения конфликтов в соответствии с ситуацией и особенностями конфликта, с которым необходимо работать.

#### **Задачи дисциплины:**

1. Сформировать системный взгляд на методы разрешения и урегулирования конфликтов, применяемые в практике работе конфликтолога.
2. Рассмотреть возможности и ограничения основных методов работы с конфликтами.
3. Уточнить место урегулирования и разрешения в системе методов современной конфликтологии.
4. Освоить способы анализа факторов, условий и динамики конфликтов, необходимые для эффективного применения методов урегулирования и разрешения конфликтов.
5. Помочь студентам закрепить навыки применения основных методов урегулирования и разрешения конфликтов и подходов, лежащих в их основе.

#### **Содержание дисциплины:**

Современные методы работы с конфликтом.

Урегулирование и разрешение конфликтов как основные направления работы конфликтолога.

Принципы и подходы к урегулированию и разрешению конфликтов

Основные этапы работы по урегулированию и разрешению конфликтов

Специфика работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов.

Переговорные технологии и медиация в урегулировании и разрешении конфликтов

Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов

Ограничения в применении методов урегулирования и разрешения конфликтов.

### **1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине**

**Цель** - формирование у студентов системного подхода к работе с конфликтами, осознанного применения методов урегулирования и разрешения конфликтов в соответствии с ситуацией и особенностями конфликта, с которым необходимо работать.

#### **Задачи:**

1. Сформировать системный взгляд на методы разрешения и урегулирования конфликтов, применяемые в практике работе конфликтолога.
2. Рассмотреть возможности и ограничения основных методов работы с конфликтами.
3. Уточнить место урегулирования и разрешения в системе методов современной конфликтологии.
4. Освоить способы анализа факторов, условий и динамики конфликтов, необходимые для эффективного применения методов урегулирования и разрешения конфликтов.
5. Помочь студентам закрепить навыки применения основных методов урегулирования и разрешения конфликтов и подходов, лежащих в их основе.

В случае успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

**знать:**

- принципы и аксиомы применения методов современной конфликтологии;
- систему методов работы с конфликтами, их возможности и ограничения
- существующие технологии урегулирования и разрешения конфликтов
- основные этапы (алгоритм) работы по урегулированию и разрешению конфликтов;

**уметь:**

- организовать процесс урегулирования и разрешения конфликта
- диагностировать тип и характер конфликта клиента;
- использовать различные методы анализа конфликта;
- определять наиболее эффективные направления работы с конфликтом клиента;
- проверять идеи и предложения клиента на реалистичность;

**иметь навыки:**

- применения основных методов, техник, приемов урегулирования и разрешения конфликтов в разных ситуациях и для разных видов конфликтов;
- работы с клиентами в рамках урегулирования и разрешения конфликтов;
- эффективной защиты от попыток воздействия (влияния, манипулирования) со стороны клиента;
- определения «неразрешимости» конфликта и перехода к другим методам работы с ним.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

### 1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации\*

| Форма обучения | Общий объём дисциплины |                 |                 | Объем в академических часах  |  |                       |                          |                           |                        |                             |  |                                    |
|----------------|------------------------|-----------------|-----------------|------------------------------|--|-----------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------|--|------------------------------------|
|                | В зач.ед.              | В астрон. часах | В академ. часах | Объем самостоятельной работы | Объем контактной работы обучающихся с преподавателем |                       |                          |                           |                        |                             | В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах | Промежуточная аттестация (экзамен) |
|                |                        |                 |                 |                              | Всего  | Виды учебных занятий  |                          |                           |                        |                             |  |                                    |
|                |                        |                 |                 |                              |  | Всего учебных занятий | Занятия лекционного типа | Занятия семинарского типа | Групповые консультации | Индивидуальные консультации |  |                                    |
| Очная          | 4                      | 108             | 144             | 76                           | 68   | 64                    | 26                       | 38                        | -                      | -                           | 20   | 4                                  |
| Заочная        | 4                      | 108             | 144             | 124                          | 20   | 16                    | -                        | -                         | 16                     | -                           | 6  | 4                                  |

\* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

| Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)   |
|---|--|
| ОК-1 - ОК-9;<br>ОПК-1- ОПК-5;<br>ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14;<br>ВПК-1                         | – способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7);<br>– способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8) |

**РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины**

**2.1. Учебно-тематический план дисциплины**

**Очная форма обучения**

| Тема (раздел) дисциплины<br>(указывается номер темы, название)                                 | Общее кол-во аудиторных часов | Общее кол-во часов на занятия лекционного типа | Общее кол-во часов на занятия семинарского типа |                            |
|--|-------------------------------|--|---|----------------------------|
|  |                               |  | Всего   | Из них интерактивные формы |
| Тема 1. Современные методы работы с конфликтом.  | 6                             | 4  | 2   | -                          |
| Тема 2. Урегулирование и разрешение конфликтов как основные направления работы конфликтолога.  | 9                             | 4  | 5   | 4                          |
| Тема 3. Принципы и подходы к урегулированию и разрешению конфликтов                            | 9                             | 2  | 7   | 6                          |
| Тема 4. Основные этапы работы по урегулированию и разрешению конфликтов                        | 11                            | 4  | 7   | 6                          |
| Тема 5. Специфика работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов. | 10                            | 4  | 6   | 4                          |
| Тема 6. Переговорные технологии и медиация в урегулировании и разрешении конфликтов            | 7                             | 4  | 3   | -                          |
| Тема 7. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов  | 6                             | 2  | 4   | -                          |
| Тема 8. Ограничения в применении методов урегулирования и разрешения конфликтов.               | 6                             | 2  | 4   | -                          |
| <b>Итого:</b>  | <b>64</b>                     | <b>26</b>                                      | <b>38</b>                                       | <b>20</b>                  |

## Заочная форма

| Тема (раздел) дисциплины<br>(указывается номер темы, название)                                  | Общее количество аудиторных часов | Общее кол-во часов на занятия лекционного типа | Общее кол-во часов на занятия семинарского типа |                            |
|---|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
|   |                                   |  | Всего   | Из них интерактивные формы |
| Тема 1. Современные методы работы с конфликтом.   | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 2. Урегулирование и разрешение конфликтов как основные направления работы конфликтолога.   | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 3. Принципы и подходы к урегулированию и разрешению конфликтов                             | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 4. Основные этапы работы по урегулированию и разрешению конфликтов                         | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 5. Специфика работы конфлик-толога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов. | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 6. Переговорные технологии и медиация в урегулировании и разрешении конфликтов             | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 7. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов   | 2                                 | -  | -   | -                          |
| Тема 8. Ограничения в применении методов урегулирования и разрешения конфликтов.                | 2                                 | -  | -   | -                          |
| <b>Итого:</b>   | <b>16</b>                         | -  | -   | -                          |

### 2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

#### Тема 1. Современные методы работы с конфликтом

Методы конфликтологии: системный и процессный подходы. Направленность современной конфликтологии на предупреждение, разрешение и урегулирование конфликтов. Место урегулирования и разрешения конфликтов в системе методов конфликтологии. Влияние особенностей конфликта на выбор и применение методов урегулирования и разрешения конфликтов

#### Тема 2. Урегулирование и разрешение конфликтов как основные направления работы конфликтолога

Профессиональная деятельность конфликтолога: задачи и направления. Владение методами урегулирования и разрешения конфликтов, как существенная часть конфликтологической компетентности. Этические аспекты работы по урегулированию и разрешению конфликтов. Требования к конфликтологу при работе по урегулированию и разрешению конфликтов в разных сферах жизни общества: при работе с семейными, образовательными, организационными конфликтами, конфликтами в сфере обслуживания, медицинскими, муниципальными и другими.

### **Тема 3. Принципы и подходы к урегулированию и разрешению конфликтов**

Основные аксиомы конфликтологии и их применение в работе с конфликтами. Принципы организации деятельности по урегулированию и разрешению конфликтов. Специфика применения базовых подходов к урегулированию и разрешению конфликтов. Особенности силового подхода, прямое воздействие и манипуляция как техники воздействия на конфликт. Законодательное регулирование конфликтов: преимущества и проблемы юридических методов работы с конфликтами. Консультационные и переговорные технологии в общей системе методов урегулирования и разрешения конфликтов.

### **Тема 4. Основные этапы работы по урегулированию и разрешению конфликтов**

Алгоритм работы по урегулированию и разрешению конфликтов. Методы определения потребности в урегулировании и разрешении конфликтов; технологии коммуникации с разными типами клиентов, формы заключения контракта на работу с конфликтом. Диагностика конфликта: определение основных и фоновых факторов, тип и уровень участников конфликта, силовой баланс сторон конфликта, цели и интересы оппонентов, выявление объекта конфликта; особенности инцидента, индикаторы этапа эскалации конфликта. Выбор метода работы с конфликтом. Сопровождение клиентов в процессе урегулирования и разрешения конфликта и пост-конфликтное.

### **Тема 5. Специфика работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов**

Виды и уровни конфликтов. Работа по урегулированию и разрешению с наиболее распространенными видами конфликтов: с семейными, образовательными, организационными, конфликтами в сфере обслуживания, медицинскими, муниципальными и другими. Специфика работы с конфликтами малых групп. Возможности и ограничения интервенции в конфликт для его урегулирования или разрешения.

### **Тема 6. Переговорные технологии и медиация в урегулировании и разрешении конфликтов**

Переговоры и медиация как методы урегулирования и разрешения конфликтов. Специфика коммуникации в конфликте. Переговоры по урегулированию и разрешению конфликтов: основные фазы и этапы. Методы мотивации сторон к переговорам. Помощь в подготовке к переговорам. Особенности заполнения таблицы У.Линкольна при подготовке к переговорам для урегулирования и разрешения конфликта. Возможности и ограничения медиации для урегулирования и разрешения конфликтов. Методы мотивации сторон на обращение к медиации. Особенности приглашения на медиацию другой стороны конфликта. Формирование реалистичных ожиданий сторон от переговоров и медиации.

## **Тема 7. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов**

Конфликтологическое консультирование: особенности, виды, задачи. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов. Возможности и ограничения конфликтологического консультирования как метода урегулирования или разрешения конфликтов. Специфика урегулирования и разрешения конфликтов через работу с одной стороной или заинтересованным сторонним лицом. Формирование реалистичных ожиданий и планов стороны в процессе консультирования. Защита от искажений информации и манипулирования в процессе консультирования для урегулирования и разрешения конфликтов.

## **Тема 8. Ограничения в применении методов урегулирования и разрешения конфликтов**

Проблема «неразрешимых конфликтов» и конфликтов, которые не хотят разрешать или урегулировать участники. Роль структурного и ценностного факторов в возникновение «трудных» для урегулирования и разрешения конфликтов. Индикаторы неразрешимости. Причины и проявления отсутствия мотивации для урегулирования и разрешения конфликтов. Неразрешимость конфликтов на поздних стадиях деструктивной эскалации. Скрытые участники и перенаправленные интересы как причина неразрешимости конфликтов. Возможности и ограничения перевода «неразрешимого» конфликта в урегулируемый. Применение других методов конфликтологии для работы с «неразрешимыми конфликтами».

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

#### **ТЕМА: СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ РАБОТЫ С КОНФЛИКТОМ**

**Цель:** обсудить основные подходы к работе с конфликтом, систему методов современной конфликтологии, специфику и роли урегулирования и разрешения конфликтов в общей системе методов.

**Понятийный аппарат:** конфликтология, конфликт, метод, подход, предупреждение, разрешение, урегулирование конфликта.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Методы конфликтологии: системный и процессный подходы.
2. Направленность современной конфликтологии на
  - предупреждение,
  - разрешение
  - урегулирование конфликтов.

3. Место урегулирования и разрешения конфликтов в системе методов конфликтологии.

4. Влияние особенностей конфликта на выбор и применение методов урегулирования и разрешения конфликтов

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

### **ТЕМА: УРЕГУЛИРОВАНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ КАК ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ КОНФЛИКТОЛОГА**

**Цель:** рассмотреть существенные аспекты деятельности конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов

**Понятийный аппарат:** конфликтолог, конфликтологическая компетентность, конфликты разных социальных сфер.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Задачи и направления профессиональной деятельности конфликтолога.

2. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, формирование и совершенствование.

3. Этические аспекты работы по урегулированию и разрешению конфликтов.

4. Требования к конфликтологу при работе по урегулированию и разрешению конфликтов в разных сферах жизни общества:

- при работе с семейными конфликтами,
- образовательными конфликтами,
- организационными конфликтами,
- конфликтами в сфере обслуживания,
- медицинскими конфликтами,
- муниципальными и другими конфликтами.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

### **ТЕМА: ПРИНЦИПЫ И ПОДХОДЫ К УРЕГУЛИРОВАНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ**

**Цель:** углубить понимание и систематизировать навыки применения основных принципов и подходов конфликтологии для урегулирования и разрешения конфликтов

**Понятийный аппарат:** аксиома, организация деятельности, силовой подход, законодательный подход, консультационные и переговорные технологии.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные аксиомы конфликтологии и их применение в работе с конфликтами.

2. Принципы организации деятельности по урегулированию и разрешению конфликтов.

3. Специфика применения базовых подходов к урегулированию и разрешению

конфликтов.

4. Особенности силового подхода, прямое воздействие и манипуляция как техники воздействия на конфликт.

5. Законодательное регулирование конфликтов: преимущества и проблемы юридических методов работы с конфликтами.

6. Консультационные технологии в системе методов урегулирования и разрешения конфликтов.

7. Переговорные технологии в системе методов урегулирования и разрешения конфликтов.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

#### **ТЕМА: ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАБОТЫ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ**

**Цель:** разобрать особенности реализации алгоритма работы по урегулированию и разрешению конфликтов.

**Понятийный аппарат:** алгоритм, коммуникация, потребность, диагностика, факторы конфликта, условия возникновения конфликта, стороны конфликта, баланс сил, инцидент, индикатор, эскалация, сопровождение.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Алгоритм работы по урегулированию и разрешению конфликтов: специфика каждого этапа.

2. Методы определения потребности в урегулировании и разрешении конфликтов.

3. Технологии коммуникации с разными типами клиентов.

4. Особенности заключения контракта на работу с конфликтом.

5. Диагностика конфликта:

– определение основных и фоновых факторов,

– тип и уровень участников конфликта,

– силовой баланс сторон конфликта,

– цели и интересы оппонентов,

– выявление объекта конфликта;

– особенности инцидента.

6. Этапы эскалации конфликта: характеристики этапов, методы работы с конфликтами на каждом этапе.

7. Техники выбора метода работы с конкретным конфликтом.

8. Сопровождение клиентов

- в процессе урегулирования и разрешения конфликта;
- пост-конфликтное.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.**

#### **ТЕМА: СПЕЦИФИКА РАБОТЫ КОНФЛИКТОЛОГА ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ РАЗНЫХ ТИПОВ**

**Цель:** определить специфику работы по урегулированию и разрешению с конфликтами разных типов.

**Понятийный аппарат:** виды конфликтов, уровни конфликтов, индикатор, малая группа, интервенция в конфликт.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и уровни конфликтов.
2. Особенности работы по урегулированию и разрешению с наиболее распространенными видами конфликтов:
  - с семейными конфликтами,
  - образовательными конфликтами,
  - организационными конфликтами,
  - конфликтами в сфере обслуживания,
  - медицинскими конфликтами,
  - муниципальными и другими конфликтами.
3. Специфика работы с конфликтами малых групп.
4. Возможности и ограничения интервенции в конфликт для его урегулирования или разрешения.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.**

#### **ТЕМА: ПЕРЕГОВОРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И МЕДИАЦИЯ В УРЕГУЛИРОВАНИИ И РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ**

**Цель:** углубить понимание возможностей и особенностей применения переговоров и медиации как методов урегулирования и разрешения конфликтов.

**Понятийный аппарат:** конфликт, переговоры, медиация, методы, урегулирование, разрешение, мотивация, подготовка, ожидания сторон.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Переговоры как метод урегулирования и разрешения конфликтов.
2. Медиация как метод урегулирования и разрешения конфликтов.
3. Специфика коммуникации в конфликте.
4. Основные фазы и этапы переговоров по урегулированию и разрешению конфликтов.

5. Методы мотивации сторон к переговорам.
6. Помощь в подготовке к переговорам.
7. Особенности заполнения таблицы У. Линкольна при подготовке к переговорам для урегулирования и разрешения конфликта.
8. Возможности и ограничения медиации для урегулирования и разрешения конфликтов.
9. Методы мотивации сторон на обращение к медиации.
10. Особенности приглашения на медиацию другой стороны конфликта.
11. Формирование реалистичных ожиданий сторон от переговоров и медиации.
12. Признаки «немедиабельности» конфликта.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7.**

#### **ТЕМА: КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК МЕТОД УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

**Цель:** рассмотреть возможности конфликтологического консультирования как метода урегулирования или разрешения конфликтов.

**Понятийный аппарат:** конфликт, метод, конфликтологическое консультирование, информация, ожидания, манипулирование.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликтологическое консультирование: особенности, виды, задачи.
2. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов.
3. Возможности и ограничения конфликтологического консультирования как метода урегулирования или разрешения конфликтов.
4. Специфика урегулирования и разрешения конфликтов через работу с одной стороной или заинтересованным сторонним лицом.
5. Формирование реалистичных ожиданий и планов стороны в процессе консультирования.
6. Защита от искажений информации и манипулирования в процессе консультирования.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 8.**

#### **ТЕМА: ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРИМЕНЕНИИ МЕТОДОВ УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

**Цель:** обсудить проблему «неразрешимых конфликтов», причины и факторы «неразрешимости» и возможности применения других методов конфликтологии для работы с «неразрешимыми конфликтами».

**Понятийный аппарат:** «неразрешимость конфликтов», структурный фактор, ценностный фактор, индикатор, мотивация, метод.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Характеристики «неразрешимых конфликтов»
2. Особенности конфликтов, которые не хотят разрешать или урегулировать участники.
3. Роль структурного и ценностного факторов в возникновение «трудных» для урегулирования и разрешения конфликтов.
4. Индикаторы неразрешимости.
5. Причины и проявления отсутствия мотивации для урегулирования и разрешения конфликтов у сторон.
6. Неразрешимость конфликтов на поздних стадиях деструктивной эскалации.
7. Скрытые участники и перенаправленные интересы как причина неразрешимости конфликтов.
8. Возможности и ограничения перевода «неразрешимого» конфликта в урегулируемый.
9. Возможности применения других методов конфликтологии для работы с «неразрешимыми конфликтами».

**2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

**Интерактивное занятие к теме 2 Урегулирование и разрешение конфликтов как основные направления работы конфликтолога**

**Занятие проводится в форме направленных групповых дискуссий с элементами моделирования ситуации по своей тематике в каждой микро-группе.**

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;
- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы.

В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета.

Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить наличие и характер конфликта, выявить его особенности и предложить методы работы. Рассматривают разные варианты действий конфликтолога, предлагают систему работы с конфликтами в разных социальных сферах, обсуждают этические аспекты деятельности конфликтолога.

Каждая микро-группа презентует результаты своего обсуждения остальным, и групповая дискуссия становится общей, направленной на выработку системы взглядов на профессиональную деятельность конфликтолога в области урегулирования и разрешения конфликтов.

*Результатом интерактивного занятия становится понимание специфики, задач и направлений профессиональной деятельности конфликтолога в области урегулирования и разрешения конфликтов.*

**Интерактивное занятие к теме 3. Принципы и подходы к урегулированию и разрешению конфликтов**

**Занятие проводится в формате круглого стола.**

**Под круглым столом** понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками.

Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения.

***Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами возможностей и ограничений применения базовых подходов к урегулированию и разрешению конфликтов.***

**Интерактивное занятие к теме 4 Основные этапы работы по урегулированию и разрешению конфликтов.**

**Занятие проводится в форме серии деловых и ролевых игр**

**Ролевая игра**

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной.

– игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации.

Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия.

Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален.

Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки конфликтолога.

**Деловая игра** - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых

навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации работы с конфликтом и позволяют студентам освоить принципы, специфику деятельности на разных этапах. А также объединить в систему базовые способы работы по урегулированию или разрешению конфликта, совершенствовать коммуникативные техники, эффективные на разных этапах работы с конфликтом, отработать технологию процесса урегулирования или разрешения конфликта целиком и особенности ее применения в разных ситуациях.

*Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник в процессе урегулирования и разрешения конфликтов.*

**Интерактивное занятие к теме 5 Специфика работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов**

**Занятие проводится в форме научно-практического семинара.**

**Семинар** – это система докладов-презентаций заранее назначенных спикеров по определенной теме. Может продолжаться от нескольких часов до нескольких дней.

Темами выступлений на данном семинаре являются вопросы по проблематике работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов.

**Доклад (презентация)** – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение определенной темы, вопроса программы. Доклад может быть представлен различными участниками процесса обучения, направлен на более глубокое изучение студентами лекционного материала или рассмотрения вопросов для дополнительного изучения.

После выступления есть место для дискуссии и обсуждения возникающих у участников вопросов.

Затем участники разбиваются на микрогруппы по 3-5 человек и работают в режиме мозгового штурма.

Их цель - искать способы применения новых знаний в работе с конфликтами.

Затем каждая группа представляет свои предложения остальным участникам семинара.

**Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами различных аспектов и особенностей работы с конфликтами, понимание необходимости учитывать специфику типа конфликта, участвующих в нем людей и групп для эффективной работы по урегулированию и разрешению этих конфликтов.**

## **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

| <b>Категории студентов</b>                 | <b>Формы</b>   |
|--|--|
| С нарушением слуха                         | - в печатной форме;<br>- в форме электронного документа  |
| С нарушением зрения                        | - в печатной форме увеличенным шрифтом;<br>- в форме электронного документа;<br>- в форме аудиофайла |
| С нарушением опорно-двигательного аппарата | - в печатной форме;<br>- в форме электронного документа;<br>- в форме аудиофайла                     |

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

| <b>Категории студентов</b>                 | <b>Виды оценочных средств</b>                     | <b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b> |
|--|---|---|
| С нарушением слуха                         | тест  | преимущественно письменная проверка                 |
| С нарушением зрения                        | собеседование                                     | преимущественно устная проверка (индивидуально)     |
| С нарушением опорно-двигательного аппарата | Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы | -   |

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов

обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

### **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины.**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (методов урегулирования и разрешения конфликтов).

### **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

Для ряда семинарских занятий - конференц-зал для мини-конференций и круглых столов, психологических тренингов и проведения переговоров, психологических тренингов и медиации.

### **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Методы урегулирования и разрешения конфликтов» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

### **Требования к структуре и оформлению работы.**

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к **оформлению самостоятельной работы**:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;

- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

### **3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

#### **Самостоятельная работа к теме 1. Современные методы работы с конфликтом**

##### ***Задания к теме:***

1. Составьте таблицу, где по 3-4 показателям сравните системный и процессный подходы к методам конфликтологии.
2. Зарисуйте схему методов конфликтологии. Выделите на ней предупреждение, разрешение и урегулирование конфликтов.
3. Напишите, как методы разрешения и урегулирования конфликтов взаимосвязаны с другими методами конфликтологии.
4. На 2-3 примерах проиллюстрируйте, как особенности конфликта влияют на выбор метода урегулирования или разрешения.

#### **Самостоятельная работа к теме 2. Урегулирование и разрешение конфликтов как основные направления работы конфликтолога**

##### ***Задания к теме:***

1. Перечислите основные задачи и направления профессиональной деятельности конфликтолога.
2. Запишите определение и структуру конфликтологической компетентности.
3. В чем заключаются этические аспекты работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов. С какими этическими трудностями может столкнуться конфликтолог в этой работе? (приведите 3-4 примера)
4. Сформулируйте основные требования к конфликтологу при работе по урегулированию и разрешению конфликтов в разных сферах жизни общества: при работе с семейными, образовательными, организационными конфликтами, конфликтами в сфере обслуживания, медицинскими, муниципальными и другими (для двух сфер на ваш выбор, минимум 6 требований)

#### **Самостоятельная работа к теме 3. Принципы и подходы к урегулированию и разрешению конфликтов**

##### ***Задания к теме:***

1. Раскройте смысл основных аксиом конфликтологии, и особенности их применение в

работе с конфликтами. (На примерах)

2. Нарисуйте схему действий конфликтолога на основе принципов организации деятельности по урегулированию и разрешения конфликтов.

3. Сделайте таблицу: «Специфика применения базовых подходов к урегулированию и разрешению конфликтов», где рассмотрите особенности каждого из четырех подходов, их возможности и ограничения для урегулирования и разрешения конфликтов.

#### **Самостоятельная работа к теме 4. Основные этапы работы по урегулированию и разрешению конфликтов**

##### *Задания к теме:*

1. Зарисуйте алгоритм работы по урегулированию и разрешению конфликтов. Для двух этапов распишите дополнительные шаги-алгоритмы действий конфликтолога.

2. Запишите основные признаки потребности в урегулировании и разрешении конфликтов. (Мин 4).

3. Составьте таблицу типов клиентов (по любому основанию: психотип, коммуникативные особенности и т.д.) для каждого из 4-6 типов напишите характеристики.

4. Запишите в таблицу, какие технологии коммуникации рекомендуется применять с разными типами клиентов.

5. Возьмите реальную конфликтную ситуацию и проведите полную диагностику конфликта с использованием двух графических методов анализа конфликта.

6. Запишите определение и методы сопровождения клиентов в процессе урегулирования и разрешения конфликта и после конфликта.

#### **Самостоятельная работа к теме 5. Специфика работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов**

##### *Задания к теме:*

1. Запишите основные виды и уровни конфликтов (любую классификацию).

2. Для 3 видов конфликтов (желательно, разных уровней) запишите алгоритм работы по урегулированию и разрешению, прокомментировав общее в работе с каждым из видов и различия для каждого этапа алгоритма.

3. Запишите, в чем состоит специфика работы с конфликтами малых групп.

4. Создайте схему или таблицу «Возможности и ограничения интервенции в конфликт для его урегулирования или разрешения» (мин по 3 пункта в каждом столбце).

#### **Самостоятельная работа к теме 6. Переговорные технологии и медиация в урегулировании и разрешении конфликтов**

##### *Задания к теме:*

1. Дайте характеристику переговорам и медиации как методам урегулирования и разрешения конфликтов. В чем их технологичность, преимущества, недостатки?

2. Дайте 4-5 примеров, связанных со спецификой коммуникации в конфликте. Прокомментируйте специфику и возможности работать с этими аспектами коммуникации для конфликтолога.

3. Заполните таблицу У. Линкольна для одной из сторон (на реальном примере конфликта) при подготовке к переговорам для урегулирования и разрешения конфликта.

4. Запишите, какими методами можно мотивировать стороны на обращение к медиации.

### **Самостоятельная работа к теме 7. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов**

#### ***Задания к теме:***

1. Законспектируйте основные аспекты конфликтологического консультирования: особенности, виды, задачи.

2. Рассмотрите конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов. Запишите его возможности и ограничения.

3. Как конфликтолог может защититься от искажений информации и манипулирования в процессе консультирования по урегулированию и разрешению конфликтов.

### **Самостоятельная работа к теме 8 Ограничения в применении методов урегулирования и разрешения конфликтов.**

#### ***Задания к теме:***

1. Что такое «неразрешимый конфликт» с Вашей точки зрения?

2. Чем отличаются конфликты, которые не хотят разрешать или урегулировать сами участники? С чем это может быть связано?

3. Назовите 3-5 индикаторов неразрешимости конфликта.

4. С чем связана неразрешимость конфликтов на поздних стадиях деструктивной эскалации?

5. Какими методами можно работать с «неразрешимыми конфликтами» (мин 3 метода)

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном или неполном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Методы урегулирования и разрешения конфликтов» относится рубежный контроль, итоговая аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине;
- владение практикой применения методов профилактики конфликтов в социальных учреждениях.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Методы

урегулирования и разрешения конфликтов» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

#### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

| <b>Тема (раздел) дисциплины<br/>(указывается номер темы, название)</b>                         | <b>Компетенции<br/>по дисциплине</b> |
|--|--------------------------------------|
| Тема 1. Современные методы работы с конфликтом.  | ПК-7; ПК-8                           |
| Тема 2. Урегулирование и разрешение конфликтов как основные направления работы конфликтолога.  | ПК-7; ПК-8                           |
| Тема 3. Принципы и подходы к урегулированию и разрешению конфликтов                            | ПК-7; ПК-8                           |
| Тема 4. Основные этапы работы по урегулированию и разрешению конфликтов                        | ПК-7; ПК-8                           |
| Тема 5. Специфика работы конфликтолога по урегулированию и разрешению конфликтов разных типов. | ПК-7; ПК-8                           |
| Тема 6. Переговорные технологии и медиация в урегулировании и разрешении конфликтов            | ПК-7; ПК-8                           |
| Тема 7. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов  | ПК-7; ПК-8                           |
| Тема 8. Ограничения в применении методов урегулирования и разрешения конфликтов.               | ПК-7; ПК-8                           |

#### **4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)**

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Методы урегулирования и разрешения конфликтов» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

**Текущий контроль** проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Конкретная форма проведения оценки уровня знаний студентов по данной дисциплине определяется преподавателем и доводится до сведения студентов на первом занятии по дисциплине.

**Задания по текущему контролю успеваемости** (раздел разрабатывается с учетом индивидуальных образовательных запросов студентов).

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме **75% от общего числа занятий**.

**Рубежный контроль** успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана и утверждаются приказом Ректора или уполномоченного им лица.

#### **Промежуточная (итоговая) аттестация по дисциплине.**

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

**Промежуточная аттестация по дисциплине** проводится в виде экзамена. Каждый из студентов получает два вопроса и один кейс (практико-ориентированное задание), который должен проанализировать, предложить вариант урегулирования или разрешения конфликта письменно и устно.

#### **4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

##### **Примерные вопросы к экзамену**

1. Система методов современной конфликтологии: виды, функции, подходы.
2. Место урегулирования и разрешения конфликтов в системе методов конфликтологии.
3. Влияние особенностей конфликта на выбор и применение методов урегулирования и разрешения конфликтов
4. Задачи и направления профессиональной деятельности конфликтолога.
5. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, формирование и совершенствование.
6. Этические аспекты работы по урегулированию и разрешению конфликтов.
7. Требования к конфликтологу при работе по урегулированию и разрешения конфликтов в разных сферах жизни общества.
8. Основные аксиомы конфликтологии и их применение в работе с конфликтами.
9. Принципы организации деятельности по урегулированию и разрешения конфликтов.
10. Специфика применения базовых подходов к урегулированию и разрешению конфликтов.
11. Особенности силового подхода, прямое воздействие и манипуляция как техники воздействия на конфликт.
12. Законодательное регулирование конфликтов: преимущества и проблемы юридических методов работы с конфликтами.
13. Консультационные технологии в системе методов урегулирования и разрешения конфликтов.
14. Переговорные технологии в системе методов урегулирования и разрешения конфликтов.
15. Алгоритм работы по урегулированию и разрешению конфликтов: специфика каждого этапа.
16. Методы определения потребности в урегулировании и разрешении конфликтов.
17. Технологии коммуникации с разными типами клиентов.
18. Особенности заключения контракта на работу с конфликтом.
19. Диагностика конфликта: понятие, задачи, этапы, методы.
20. Эскалация конфликта: характеристики этапов, методы работы с конфликтами на каждом этапе.

21. Сопровождение клиентов: понятие, задачи, этапы, методы.
22. Особенности работы по урегулированию и разрешению с наиболее распространенными видами конфликтов.
23. Специфика работы с конфликтами малых групп.
24. Возможности и ограничения интервенции в конфликт для его урегулирования или разрешения.
25. Переговоры как метод урегулирования и разрешения конфликтов.
26. Медиация как метод урегулирования и разрешения конфликтов.
27. Конфликтологическое консультирование как метод урегулирования и разрешения конфликтов.
28. Защита от искажений информации и манипулирования в процессе работы с конфликтом.
29. Понятие и характеристики «неразрешимых конфликтов»
30. Особенности конфликтов, которые не хотят разрешать или урегулировать участники.
31. Роль структурного и ценностного факторов в возникновение «трудных» для урегулирования и разрешения конфликтов.
32. Индикаторы неразрешимости и их использование в работе с конфликтом.
33. Причины и проявления отсутствия мотивации для урегулирования и разрешения конфликтов у сторон.
34. Неразрешимость конфликтов на поздних стадиях деструктивной эскалации.
35. Скрытые участники и перенаправленные интересы как причина неразрешимости конфликтов.
36. Возможности применения других методов конфликтологии для работы с «неразрешимыми конфликтами».

#### **Пример практико-ориентированного задания**

1. К вам обратился директор подростково-молодежного клуба с проблемой, что два его сотрудника, каждый из которых ведет свое направление социально-досуговой деятельности с подростками, по неизвестным ему причинам, стали настраивать подростков каждый против коллеги. Из-за сложности в их отношениях страдает деятельность всей организации.

#### ***Предложите оптимальный способ действий в данной ситуации***

2. Во время спортивных соревнований между учащимися 10 класса В. и учащимся 11 класса Г. (членами одной футбольной команды) произошел конфликт, который закончился дракой. В процессе беседы с классными руководителями и тренером футбольной команды выяснилось, что это уже не первый конфликт и учащиеся демонстрируют явную неприязнь друг к другу. ***Предложите оптимальный способ действий в данной ситуации***

### **Примеры тестовых заданий:**

1. Виды конфликта можно определять на основе:

- 1) характера протекания (конструктивные и деструктивные конфликты)
- 2) особенностей объекта (реалистические, нереалистические)
- 3) специфики участников (межличностные, групповые, организационные и т.д.)
- 4) все названное верно

2. Инцидент в конфликте –

- 1) возможность оппонента влиять на развитие конфликта, на поведение других сторон;
- 2) эмоциональное, часто враждебное взаимодействие между оппонентами;
- 3) действия оппонентов, направленные на достижения их целей, удовлетворение интересов, получение объекта

4) наличие внутренней критической ситуации, препятствия на пути реализации какой-либо жизненной необходимости

3. Анализ конфликта –

1) практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения

2) сбор информации о виноватых в конфликте и возможностях их наказать

3) прямая и непосредственная регистрация конфликтологом событий и условий возникновения конфликта

4) количественная обработка информации, собранной другими методами

4. Основными подходами к урегулированию и разрешению конфликтов являются:

- 1) принудительный, законодательный, аналитический, переговорный
- 2) третейский суд и совет эксперта
- 3) структурный, административный, экономический, психологический
- 4) информационный, структурный, ценностный, отношений, поведения

### **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ** – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

**АРГУМЕНТАЦИЯ** – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

«ВЕНТИЛЯЦИЯ» ЭМОЦИЙ – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

ВОЗРАЖЕНИЯ – показатель того, что какая-то потребность партнера не удовлетворена или не замечена вами.

ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТА – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА - процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

ИНТЕРЕСЫ СТОРОНЫ КОНФЛИКТА - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

ИНЦИДЕНТ – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

ИНФОРМАЦИЯ - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

КОМАНДА - особая форма малой группы, отличающаяся высокой сплоченностью, распределенным лидерством по различным аспектам совместной деятельности, глубоким взаимопониманием и значительным количеством общих ценностей, что позволяет ей проявлять свойства совокупного субъекта и решать сложные, творческие задачи в условиях дефицита времени значительно эффективнее, чем при любых других формах организации труда.

КОМПРОМИСС - добровольное согласие сторон на примерно равное ущемление своих интересов ради решения проблемы.

КОММУНИКАЦИЯ - процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и

т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект.

- смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

**КОНСЕНСУС** – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

**КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ** – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

**КОНФЛИКТ** – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

**КОУЧИНГ** (англ. coaching) – подход или система методов в консультировании, когда коуч (консультант, тренер) через систему специальных вопросов помогает клиенту осознать свою проблему и поставить четкую цель по ее решению.

**МАНИПУЛЯЦИЯ** – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

**МЕДИАЦИЯ** - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

**МОББИНГ** – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отдела и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

**ПЕРЕГОВОРЫ** - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

**ПРОБЛЕМА** - это вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе консультации, переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес, то есть то, что мы будем обсуждать на переговорах. Проблема является основой для формулировки повестки переговоров.

**ПРОЦЕСС** - это устойчивая, целенаправленная, последовательность действий, преобразующих ресурсы (входы) в некоторые продукты (выходы), представляющие ценность для потребителя. Процесс – это то, что происходит регулярно в одной и той же последовательности.

**ПРЕДКОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ**– ситуация, возникающая, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

**ПРЕКРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТА** – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за: уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

**ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** – предвидение возможности конфликта и его возможного будущего. Прогноз – это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

**РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА** – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

**РЕФРЕЙМИНГ** (англ. frame; рамка) – это прием, позволяющий изменить точку зрения, а следовательно, восприятие события или предмета. Основная идея рефрейминга (он же переформирование) – это изменение комбинации элементов проблемной ситуации для получения нового взгляда на нее, новой расстановки акцентов, меняющей оценку ситуации.

**РИСК** - возможность наступления обстоятельств, приносящих ущерб. Образ действий в неясной, неопределенной обстановке, при обстоятельствах, предполагающих успех, но допускающих и возможность неудачи. Именно соотношение между вероятностью успеха и вероятностью неуспеха и представляет собой степень риска.

**РОЛЬ** - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам и ожиданиям способ поведения людей в зависимости от их статуса (позиции) в обществе, группе/команде или в системе межличностных отношений.

**СИЛА\СЛАБОСТЬ** стороны – возможности стороны влиять на ход и завершение конфликта, на поведение других участников конфликта. Обычно выделяют психологическую или внутреннюю силу, силу статуса, социального положения, силу материальной обеспеченности и т.д. Сила стороны может быть реальной или воображаемой. Осознание стороной своей силы и слабости партнера может усилить неконструктивные стратегии поведения.

**СОПРОВОЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ (В ОБЩЕМ)** – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения конфликтов в различных социальных системах (от семьи до региона). Сопровождение может быть направлено на поддержку сторон при урегулировании или разрешении конфликта, профилактику возникновения повторных конфликтов, налаживание отношений после конфликта и т.д.

**СОПРОТИВЛЕНИЕ** - различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение ее решения, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые клиентом, иногда (неосознанно) самим консультантом.

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ**– возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

**СТИМУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

**СТРАТЕГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В КОНФЛИКТЕ** – общий подход к поведению в конфликте и его завершению. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

**ТАКТИКА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА** – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

**ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА**– набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ** – эмоциональное состояние, возникающее у клиента в результате определения путей решения проблемы.

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ** – целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

**УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

**УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**– сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

**УСТУПКА** – это добровольное согласие стороны на отказ от каких-либо притязаний.

**ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**– те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

**ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА** – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношения между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

| №                                | Наименование издания  | Тема 1 | Тема 2 | Тема 3 | Тема 3 | Тема 5 | Тема 6 | Тема 7 | Тема 8 |
|----------------------------------|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Основная литература</b>       |   |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 1                                | Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 116 с. – (Бакалавр.Академический курс). – ISBN 978-5-534-07564-9. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/439041">https://biblio-online.ru/bcode/439041</a>   | +      | +      | +      | +      | +      | +      | +      | +      |
| 2                                | Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 395 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/428322">https://biblio-online.ru/bcode/428322</a> .  |        |        | +      | +      |        | +      |        | +      |
| 3                                | Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Платонов. – СПб.: СПбГИПСР, 2019. – 237 с. – Режим доступа: <a href="http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-037856590%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS">http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-037856590%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS</a> | +      | +      | +      | +      | +      |        | +      |        |
| 4                                | Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта [ Электронный ресурс ]: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Хасан Б. И. – М.: Юрайт, 2019. – 204 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/konstruktivnaya-psihologiya-konfliktka-438366">https://biblio-online.ru/book/konstruktivnaya-psihologiya-konfliktka-438366</a>  |        |        | +      | +      |        | +      |        | +      |
| 5                                | Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 236 с. – (Бакалавр.Академический курс). – ISBN 978-5-534-05153-7. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт [сайт].с. 198 – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438893">https://biblio-online.ru/bcode/438893</a>   | +      | +      |        | +      |        |        | +      | +      |
| <b>Дополнительная литература</b> |   |        |        |        |        |        |        |        |        |
| 1                                | Емельянов, С.М. Конфликтологии [Электронный ресурс]: учебник и практикум / С.М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 322 с. – Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/book/konfliktologiya-438314">https://biblio-online.ru/book/konfliktologiya-438314</a>   | +      |        |        | +      |        |        | +      | +      |
| 2                                | Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс]: монография / ред. Е. В. Змановская. - СПб.: СПбГИПСР, 2011. - 278 с. – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=24790">https://ibooks.ru/reading.php?productid=24790</a>   |        | +      | +      | +      |        | +      |        | +      |
| 3                                | Шейнов В.П. Управление конфликтами [Электронный ресурс] / В.П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 576 с. – Режим доступа: <a href="http://ibooks.ru/product.php?productid=339958">http://ibooks.ru/product.php?productid=339958</a>   |        | +      |        | +      |        | +      |        |        |

**6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины**

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>

2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>

3. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>

4. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

### **6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины**

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)